

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## Artikel 1 Definities en Begrippen

- 1.1 **Liza van der Veeken:** Liza van der Veeken wordt vertegenwoordigd door Mevr. L.T.G. van der Veeken. Liza van der Veeken is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Amersfoort onder nummer 76582094. Liza van der Veeken levert diensten op het gebied van coaching, trainingen, workshops en lezingen.
- 1.2 **Klant:** de persoon of personen ten behoeve van wie Liza van der Veeken haar diensten verleent. De opdrachtgever en de klant kunnen dezelfde zijn, maar dit hoeft niet zo te zijn.
- 1.3 **Opdrachtgever:** de partij, dan wel haar eventuele rechtsopvolger(s), die een opdracht aan Liza van der Veeken heeft verstrekt voor het leveren van haar diensten. De opdrachtgever is, tenzij uitdrukkelijk andere schriftelijke afspraken met Liza van der Veeken zijn gemaakt, degene die gehouden is tot betaling van de overeengekomen prijs voor de dienstverlening van Liza van der Veeken en welke is onderworpen aan deze algemene voorwaarden.
- 1.4 **Overeenkomst:** de overeenkomst die tot stand komt op het moment door schriftelijke of mondelinge aanmelding van de opdrachtgever voor levering van een dienst door Liza van der Veeken. Hierdoor verbindt Liza van der Veeken zich jegens de opdrachtgever tot het verschaffen van de overeengekomen diensten.
- 1.5 **Derden:** in voorkomende gevallen kan Liza van der Veeken haar diensten (mede) met behulp van door haar ingeschakelde derden leveren. Liza van der Veeken kan te allen tijde de samenstelling van een team wijzigen, indien zij meent dat dit voor een goede uitvoering of continuïteit van haar dienstverlening noodzakelijk is.
- 1.6 **Offerte:** Het schriftelijk en/of elektronisch aanbod van Liza van der Veeken om tegen een bepaalde vergoeding diensten te verrichten.
- 1.7 **Opdrachtssom:** het totaal overeengekomen bedrag van de opdracht, benoemd in de getekende overeenkomst of in de, door de opdrachtgever voor akkoord verklaarde, offerte of programmavoorstel.

## Artikel 2 Toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachten en werkzaamheden verricht door en overeenkomsten gesloten met Liza van der Veeken. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

# ALGEMENE VOORWAARDEN

- 2.2 Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op afspraken die schriftelijk (per e-mail) bevestigd zijn en op opdrachten met opdrachtnemer waarbij derden betrokken worden.
- 2.3 Het niet eisen van naleving van deze algemene voorwaarden leidt niet tot verval van de rechten.
- 2.4 Als één of meerdere van de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden vervallen, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van toepassing. Partijen zullen in dat geval overleg plegen om vervangende bepalingen overeen te komen, waarbij voor zover mogelijk van het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling wordt uitgegaan.
- 2.5 Liza van der Veeken behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden in de toekomst aan te passen of te wijzigen. Van toepassing is steeds de laatste versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de onderhavige overeenkomst.

## Artikel 3 Opdrachtverlening

- 3.1 Offertes van Liza van der Veeken zijn uitsluitend gebaseerd op de informatie die aan haar door een (toekomstige) opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat er voor in dat door hem/haar, naar beste eer en geweten, alle relevante informatie voor het maken van de offerte en voor de opzet en uitvoering van de opdracht aan Liza van der Veeken is verstrekt. Wanneer deze informatie op enig moment onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn geweest, behoudt Liza van der Veeken zich het recht voor de, met de opdrachtgever overeengekomen, opdrachtsom voor de door Liza van der Veeken te leveren diensten alsdan eenzijdig en/of tussentijds aan te passen.
- 3.2 Een samengestelde offerte verplicht Liza van der Veeken niet tot het verrichten van (een gedeelte van) de opdracht tegen (een overeenkomstig deel van) de overeengekomen opdrachtsom.
- 3.3 Een opdracht wordt verleend door middel van het ondertekend retourneren van een overeenkomst die is uitgebracht door Liza van der Veeken, dan wel door het schriftelijk e/o per email akkoord geven op de digitaal gestuurde offerte. Daarmee wordt deze digitale offerte tevens de opdrachtbevestiging.

# ALGEMENE VOORWAARDEN

- 3.4 Het ontbreken van een schriftelijke accordering van de door Liza van der Veeken uitgebrachte offerte of overeenkomst laat onverlet dat de opdrachtgever wordt geacht aan Liza van der Veeken, conform de condities van de offerte, opdracht te hebben verleend, wanneer en zodra met de feitelijke dienstverlening door Liza van der Veeken een aanvang is gemaakt.
- 3.5 Liza van der Veeken kan niet aan haar offerte worden gehouden indien de klant c.q. opdrachtgever had behoren te begrijpen dat de offerte dan wel een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing of verschrijving bevatte.

## Artikel 4 Tussentijdse wijziging in de opdracht

- 4.1 Indien een tussentijdse wijziging van de opdracht of opdrachttuitvoering ontstaat op verzoek van of door toedoen van de opdrachtgever, zal Liza van der Veeken de noodzakelijke aanpassingen indien mogelijk uitvoeren. Indien dit leidt tot meerwerk ten opzichte van de oorspronkelijke opdrachtsom dan zal dit, zonder dat een aparte schriftelijke opdracht vereist is, aanvullend in rekening gebracht worden aan de opdrachtgever. Opdrachtgever heeft zich door het wijzigen van de opdracht op voorhand volledig akkoord verklaard met de financiële gevolgen hiervan.

## Artikel 5 Inspanningsverplichting

- 5.1 Liza van der Veeken zal de overeenkomst naar beste vermogen, inzicht en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Het betreft hier echter een inspanningsverplichting, hetgeen wil zeggen dat Liza van der Veeken niet garant staat voor het succes en welslagen van haar dienstverlening noch voor de mate waarin deze dienstverlening bijdraagt aan het door de opdrachtgever en/of klant gestelde doel.

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## Artikel 6 Aanbiedingen en totstandkoming van de overeenkomst

- 6.1 Alle offertes en prijsopgaven van Liza van der Veeken hebben een geldigheidstermijn van 14 dagen vanaf dagtekening, zijn vrijblijvend en kunnen vormvrij worden herroepen. Liza van der Veeken is niet aan aanbiedingen gebonden indien deze niet binnen 14 dagen vanaf dagtekening van de aanbieding schriftelijk worden aanvaard. Wordt de aanbieding binnen de geldigheidstermijn aanvaard, dan behoudt Liza van der Veeken zich het recht voor de aanbieding te herroepen binnen vijf werkdagen na ontvangst van de aanvaarding. Aanvaarding van een aanbieding door een opdrachtgever zal schriftelijk e/o digitaal geschieden, onverlet hetgeen bepaald is in artikel 3.4 en 4.1 van deze Algemene Voorwaarden.

## Artikel 7 Verplichtingen opdrachtgever

- 7.1 De opdrachtgever staat er voor dat het in de opdracht overeengekomen aantal deelnemers ook daadwerkelijk deelneemt aan de met Liza van der Veeken overeengekomen dienstverlening. Indien het afgesproken aantal uiteindelijk niet deelneemt, is de opdrachtgever desalniettemin de volledige opdrachtsom zoals vermeld in de offerte e/o opdrachtbevestiging aan Liza van der Veeken verschuldigd.
- 7.2 Indien een deelnemer / klant door onvoorziene omstandigheden niet kan deelnemen, kan deze plaats ingevuld worden door een andere deelnemer, dit uitsluitend na vooraf verkregen toestemming van Liza van der Veeken. Indien overname van de vrijgevallen plaats niet mogelijk blijkt, wordt aan opdrachtgever de volledige opdrachtsom in rekening gebracht, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 7.3 De opdrachtgever verstrekt alle benodigde informatie, documenten en gegevens die Liza van der Veeken nodig heeft om de opdracht volgens afspraak uit te voeren. Indien genoemde gegevens niet tijdig verstrekt zijn heeft Liza van der Veeken het recht de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de klant c.q. opdrachtgever in rekening te brengen.
- 7.4 Als Liza van der Veeken daar om verzoekt, verschaft de opdrachtgever aan Liza van der Veeken op zijn/haar locatie kosteloos een werkruimte met telefoon- en/of internetaansluiting.

# ALGEMENE VOORWAARDEN

- 7.5 Liza van der Veeken is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het niet of onvolledig verstrekken van gegevens door klant c.q. opdrachtgever.
- 7.6 Het betrekken of inschakelen van derden bij een opdrachttuitvoering door de opdrachtgever kan uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van Liza van der Veeken.

## Artikel 8 Tarieven, Kosten en Prijzen

- 8.1 In de offerte van Liza van der Veeken staat steeds duidelijk aangegeven welke tarieven en kosten er door Liza van der Veeken voor de daarin benoemde werkzaamheden in rekening zullen worden gebracht.
- 8.2 Alle door Liza van der Veeken vermelde prijzen en tarieven gelden in euro's en zijn inclusief btw indien wordt gefactureerd aan particulieren. Indien wordt gefactureerd aan bedrijven zijn alle prijzen in offertes, opdrachten en andere publicaties exclusief BTW.

## Artikel 9 Facturering en Betalingsvoorwaarden

- 9.1 Het honorarium van Liza van der Veeken en de door haar aan opdrachtgever doorbelaste kosten, worden door Liza van der Veeken steeds door middel van een schriftelijke of digitale factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Ter keuze van Liza van der Veeken kan het gehele bedrag van de opdracht dan wel een gedeelte daarvan op voorschotbasis worden gefactureerd.
- 9.2 De betaling door de opdrachtgever dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na de factuurdatum, tenzij anders vermeld in de offerte of op de factuur.
- 9.3 Na deze vervalldag is de opdrachtgever in verzuim en is zij aan Liza van der Veeken over het bedrag van de factuur wettelijke rente verschuldigd, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist. Indien betaling achterwege blijft, kan de opdracht bovendien eenzijdig door Liza van der Veeken worden opgeschort, dit zonder dat Liza van der Veeken diens gevolge jegens opdrachtgever schadeplichtig kan worden. Bovendien is Liza van der Veeken in dat geval gerechtigd de overeenkomst eenzijdig buitengerechtelijk te ontbinden.

# ALGEMENE VOORWAARDEN

- 9.4 Liza van der Veeken is gerechtigd om, buiten de hoofdsom en rente, van de opdrachtgever alle kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, door niet-betaling veroorzaakt te vorderen.
- 9.5 Indien Liza van der Veeken over moet gaan tot een incasso-opdracht zullen alle hiermee gepaard gaande kosten bij de opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 9.6 Bij overeengekomen periodieke betalingen is betaling vóór de vervaldatum op de (deel)factuur verplicht. Indien opdrachtgever in verzuim is met betrekking tot de betaling van de (deel)factuur, dan is Liza van der Veeken gerechtigd het volledige bedrag op te eisen.

## Artikel 10 Annuleringsvoorwaarden

- 10.1 Indien de opdracht, om redenen die niet aan Liza van der Veeken toe te rekenen zijn, door de opdrachtgever niet worden afgenomen op het overeengekomen tijdstip dan gelden de volgende annuleringsvoorwaarden:

		Niet verschijnen zonder bericht	Schriftelijk annuleren t/m 14 werkdagen voorafgaand	Schriftelijk annuleren meer dan 14 werkdagen voorafgaand	Schriftelijk annuleren meer dan 30 werkdagen voorafgaand	Schriftelijk annuleren meer dan 60 werkdagen voorafgaand
		A	B	C	D	E
10.1	Workshop/ training/ presentatie	100 %	100 %	75 %	50 %	0 %
10.2	Workshop/ training/ lezing georganiseerd door opdrachtgever	100 %	100 %	100 %	75 %	50 %
10.3	Events en retreats	100 %	100 %	100 %	100 %	75%
10.4	Coachtraject	100 %	100%	75%	50%	0%

# ALGEMENE VOORWAARDEN

- vb. 1: De opdrachtgever annuleert 15 dagen voorafgaand een workshop. De annuleringskosten bedragen 75%, te weten cel D/10.2.
- Vb. 2: Een event dat op donderdag gehouden zou worden wordt op maandag geannuleerd. De annuleringskosten bedragen 100%. Zie cel B/10.3.
- Vb. 2: Een coachingtraject van 4 maanden wordt 23 dagen voorafgaand aan de start door de opdrachtgever geannuleerd. De annuleringskosten bedragen 75%. Was het traject 8 dagen eerder geannuleerd dan waren de annuleringskosten slechts 50%. Zie respectievelijk cel C/10.4 en D/10.4

## Artikel 11 Duur en afsluiting van de opdracht

- 11.1 De duur van de opdracht hangt af van de soort dienstverlening en wordt zoveel mogelijk tevoren overeengekomen in de opdrachtbevestiging. In de opdrachtbevestiging wordt indien mogelijk een inschatting van de duur van de opdracht en van het aantal te houden sessies gegeven.
- 11.2 Na het verstrijken van de duur van de opdracht kan geen aanspraak meer gemaakt worden op niet of nog niet opgenomen onderdelen van de opdracht zoals coachingsuren en lesmateriaal in welke vorm dan ook.

## Artikel 12 Tussentijdse beëindiging van de opdracht

- 12.1 Beide partijen kunnen de overeenkomst eenzijdig beëindigen, indien één van hen van mening is dat de opdrachtuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd, schriftelijk en tijdig aan de wederpartij te worden bekend gemaakt.
- 12.2 Indien door de opdrachtgever tot voortijdige beëindiging wordt overgegaan door andere redenen dan nalatigheid door opdrachtnemer, heeft Liza van der Veeken desalniettemin recht op betaling van de volledige, overeengekomen opdrachtsom, inclusief vergoeding van de door haar gemaakte en eventueel nog te maken kosten. Indien de betaling reeds heeft plaatsgevonden vindt er derhalve geen restitutie plaats.

# ALGEMENE VOORWAARDEN

- 12.3 Liza van der Veeken mag van haar bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken al ten gevolge van feiten en omstandigheden die zich aan haar invloed onttrekken of haar niet toe te rekenen zijn en waardoor voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet van haar kan worden gevergd. Liza van der Veeken houdt in dat geval in ieder geval aanspraak op betaling van haar werkzaamheden tot aan het moment van beëindiging.

## Artikel 13 Aansprakelijkheid

- 13.1 Liza van der Veeken en haar medewerkers en partners zijn nimmer aansprakelijk voor enige (directe dan wel indirecte) schade welke aan opdrachtgever en/of klant is ontstaan door en/of tijdens het gebruik van en/of namens Liza van der Veeken geleverde zaken en/of diensten.
- 13.2 Daarnaast is Liza van der Veeken nimmer aansprakelijk voor de kwaliteit of uitkomst van de door haar geleverde diensten, op Liza van der Veeken rust slechts een inspanningsverplichting (zie tevens artikel 5.1).

## Artikel 14 Intellectueel eigendom

- 14.1 Voorzover Auteurs-, merk-, modellen-, handelsnaam-, of andere rechten van intellectuele eigendom berusten op de door Liza van der Veeken ter uitvoering van de overeenkomst geleverde diensten, is en blijft Liza van der Veeken houder respectievelijk eigenaresse van deze rechten. De opdrachtgever mag de stoffelijke dragers, waaronder begrepen maar niet beperkt tot rapportages, modellen, technieken, instrumenten en lesmaterialen, van deze rechten uitsluitend gebruiken voor het doel waartoe deze aan de opdrachtgever verstrekt zijn, deze niet vermenigvuldigen en auteurs-, merk-, model-, handelsnaam-, en andere aanduidingen niet wijzigen of verwijderen;
- 14.2 Liza van der Veeken behoudt het recht om de bij de uitvoering van de werkzaamheden opgedane kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.



# ALGEMENE VOORWAARDEN

## Artikel 15 Geheimhouding

- 15.1 Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- 15.2 Aan de opdracht zal door Liza van der Veeken niet zonder toestemming van de opdrachtgever extern gerefereerd worden.

## Artikel 16 Persoonsgegevens

- 16.1 Door het aangaan van een overeenkomst met Liza van der Veeken wordt aan Liza van der Veeken toestemming verleend voor automatische bewerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal Liza van der Veeken uitsluitend gebruiken voor haar eigen activiteiten.
- 16.2 Liza van der Veeken behandelt persoonsgegevens die zij ontvang in het kader van de overeenkomst met de klant c.q. opdrachtgever strikt vertrouwelijk en in overeenstemming met geldende privacy wet- en regelgeving.
- 16.3 Liza van der Veeken gaat op een zorgvuldige wijze met de verwerking van persoonsgegevens om, zoals weergegeven in de privacyverklaring (gepubliceerd op de website).

## Artikel 17 Klachtenbehandeling

- 17.1 Liza van der Veeken doet een uiterste inspanning om de kwaliteit van haar diensten te waarborgen. Mocht de klant c.q. opdracht gever desondanks een tekortkoming constateren in de uitvoering van de overeenkomst dan moet zo spoedig mogelijk, binnen bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Liza van der Veeken, nadat de klant c.q. opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd.
- 17.2 De bij Liza van der Veeken ingediende klachten worden binnen een termijn van 30 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoordt.
- 17.3 Voor alle zaken / bepalingen waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorzien is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, ook indien de klant c.q. opdrachtgever woonachtig is in het buitenland.
- 17.4 In geval van geschillen doet de bevoegde Nederlandse rechter uitspraak.

# ALGEMENE VOORWAARDEN

---

## Artikel 18 Bijzondere bepalingen

- 18.1 Liza van der Veeken behoudt zich het recht voor om deelnemers van diensten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot workshops en trainingen, die door hun gedrag of anderszins het normale verloop van de dienst verstoren of anderszins belemmeren, van deelname uit te sluiten. Uitsluiting zal schriftelijk en gemotiveerd worden medegedeeld aan de opdrachtgever en laat onverlet de verplichting van de opdrachtgever tot betaling van het volledige bedrag van de dienst aan Liza van der Veeken.